

SCRIPTS DO PRÉ-VEENDEDOR

Copiar, trocar o que está entre colchetes, mandar. Na ordem em que acontecem: primeira mensagem, ligação, não atendeu, os 4 minutos, chat, conversão e entrega. No fim, os comentários que conectam e as molas.

PARA O PRÉ-VEENDEDOR

DEIXE ABERTO AO LADO DO CELULAR

USE COM: GUIA DO PRÉ-VEENDEDOR

UMA PERGUNTA POR MENSAGEM · FALA COMO ELE FALA · NUNCA ENTRADA, PARCELA OU DESCONTO

Ele escreve "mestre", você responde "mestre".
Ele escreve "senhor", você responde "senhor".

Troque: [NOME] [SEU NOME] [LOJA] [MODELO ANO] [VEENDEDOR] · Em *[itálico]* é o que você faz, não o que fala.

SCRIPT 1 PRIMEIRA MENSAGEM

ATÉ 5 MIN

1A · ele escreveu primeiro ("ainda tá disponível?")

Opa [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. Tá disponível sim: o [MODELO ANO], [cor], [km] km, tá aqui no pátio e [detalhe real: acabou de voltar da revisão / pneus novos / único dono]. Me conta uma coisa: esse carro é pra você mesmo ou pra alguém da família?

1B · lead de formulário do anúncio (você abre a conversa)

Opa [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. Vi que você se interessou pelo [MODELO ANO] do anúncio. Ele tá aqui no pátio sim, [cor], [km] km, [detalhe real]. Antes de te passar qualquer coisa, me diz: esse carro é pra você ou pra alguém da família?

A PESQUISA MOSTROU

TROQUE A PERGUNTA FINAL POR

Nada

"Esse carro é pra você mesmo ou pra alguém da família?"

Família, filhos

"Esse é pro dia a dia da família ou é o seu carro de trabalho?"

Empresa, uniforme, profissão

"Você vai usar mais pro trabalho ou é pro dia a dia mesmo?"

Carro atual na foto

"Tá pensando em trocar o que você tem hoje ou é um segundo carro?"

SCRIPT 2 ELE RESPONDEU → LIGAÇÃO

ATÉ 15 MIN

O gancho é o que ele ganha. Nunca "posso te ligar?".

2A · ligação (telefone ou videoconferência)

Boa, [NOME]! Pra eu te passar o [MODELO] certinho, do jeito que faz sentido pra você, te ligo agora? São 2 minutinhos. Se preferir, faça por chamada de vídeo.

2B · "agora não posso"

Tranquilo, [NOME]. Que horário fica melhor: 12h30 ou depois das 18h? Te ligo na hora certa e não te seguro mais que 3 minutos.

2C · "prefiro por aqui" / "não quero ligação"

Fechado, [NOME], resolvo tudo por aqui. Só vou te fazer uma pergunta de cada vez pra não virar questionário, combinado? Hoje você tá com qual carro?

2B: anota a hora e liga na hora. Enquanto espera, chat com uma pergunta por mensagem (Script 5). **2C:** segue no Script 5.

SCRIPT 3 LIGOU E ELE NÃO ATENDEU

NO MESMO MINUTO

MENSAGEM · na sequência da chamada perdida

Oi [NOME], tentei te ligar agora e não consegui. Sem pressa nenhuma. Que horário fica melhor pra gente falar rapidinho do [MODELO]?

ÁUDIO · 25 S · em pé, com energia, logo depois da mensagem

"Oi [NOME], tudo bem? É o [SEU NOME], da [LOJA]. Te liguei agorinha e não consegui falar. Ó, não quero te incomodar não, é que o [MODELO] tem saída rápida aqui e eu queria entender direitinho o que você precisa pra te passar a condição certa. Me fala que horário é bom pra você que eu te ligo. Qualquer coisa me chama!"

Respondeu um horário: liga na hora. **Respondeu uma pergunta:** responde e emenda a sua (Script 5). **Silêncio:** espera. Sem terceira mensagem hoje.

SCRIPT 4 A LIGAÇÃO DE 4 MINUTOS

ATENDEU

MIN 1 · RAPPORT

MIN 2 · USO, TRABALHO, CARRO ATUAL

MIN 3 · DINHEIRO

MIN 4 · PRAZO E CONVERSÃO

MINUTO 1 · rapport, nada de carro

Oi [NOME], é o [SEU NOME] da [LOJA], a gente tava falando do [MODELO] no WhatsApp. Tá podendo falar 2 minutinhos? *[espera]* Você é de [cidade] mesmo? *[uma troca sobre a cidade, o horário, o que ele estiver fazendo]* Ótimo. Te liguei porque por mensagem sempre sai pela metade, e eu queria entender o que você precisa de verdade.

MINUTO 2 · uso, trabalho e o comentário obrigatório

E esse carro vai ser mais pro dia a dia ou pro trabalho? *[ouve]* E no que você trabalha, [NOME]? *[ouve · comenta uma coisa verdadeira sobre o trabalho dele: tabela "Comentários que conectam"]* Hoje você tá com qual carro? *[ouve]* E o que te fez procurar agora?

MINUTO 3 · dinheiro, uma pergunta por vez

Entendi. Pra eu já adiantar tudo pro [VENDEDOR]: o [carro atual] você pensa em dar na troca? *[ouve]* E a diferença, financiar ou à vista? *[ouve]* Se financiar, já tem uma ideia de entrada e de parcela que cabe no mês? *[ouve]*

"Depende da condição" → "Claro, e a condição o [VENDEDOR] monta. Só pra ele montar dentro do que cabe: qual parcela você não quer passar?" Você pergunta o número dele. Nunca dá o seu.

MINUTO 4 · prazo e a conversão

Última, [NOME]: pra quando você quer resolver isso? Hoje, essa semana, esse mês, ou tá pesquisando com calma? *[ouve]* Perfeito. Então o próximo passo é você ver o carro com o [VENDEDOR], que é quem monta a condição aqui. Quinta às 15h aqui na loja, ou hoje às 18h por chamada de vídeo, que ele te mostra o [MODELO] ao vivo. Qual dos dois fica melhor?

Marcou: confirmação por escrito em 5 minutos (Script 6B ou 6C). **Não marcou:** Script 6D.

VOCÊ

[NOME], esse carro vai ser mais pro dia a dia ou pro trabalho?

ELE

Trabalho, rodo bastante.

VOCÊ · MOLA

Faz sentido, quem roda muito precisa de carro que não dê dor de cabeça. E no que você trabalha, mestre?

ELE

Sou representante, viajo a semana toda.

VOCÊ · MOLA

Aí carro é escritório, né. Conforto e consumo pesam mais que tudo. Hoje você tá com qual carro nessas viagens?

ELE

Um HB20 2017, tá dando manutenção toda hora.

VOCÊ · MOLA

110 mil km de estrada cobra o preço mesmo. Ele entraria na troca, ou você pensa em ficar com ele?

ELE

Na troca. E a diferença eu financio.

VOCÊ

Boa. Só pra eu não te trazer cenário fora da realidade: já tem uma ideia de entrada e de parcela que cabe no mês?

ELE

Uns 20 de entrada e até 1.400.

VOCÊ · MOLA

Dá pra montar coisa boa com isso. E pra quando você quer resolver: essa semana, esse mês ou tá pesquisando com calma?

ELE

Esse mês.

VOCÊ · CONVERSÃO

Fechado. Então o próximo passo é você ver o carro com o Rafael, que é quem monta a condição aqui. Quinta às 15h na loja, ou hoje às 18h por chamada de vídeo, ele te mostra o Onix ao vivo. Qual dos dois?

ELE

Quinta às 15h.

VOCÊ · CONFIRMA

Travado: Onix 2021, quinta às 15h, na [LOJA], [endereço]. Quem te recebe é o Rafael. Ele te chama por aqui ainda hoje. Me confirma que tá 100%?

REGRA

- Uma pergunta por mensagem.
- Entre a resposta dele e a próxima pergunta: a mola. Absorve › devolve › pergunta.
- Ele nunca sente a ficha sendo preenchida.
- Termina com a conversão marcada, igual à ligação.

6A · o convite, duas portas, sempre com dia e hora

Perfeito, [NOME]. Com isso o [VENDEDOR] já monta a condição certa pra você. O próximo passo é você ver o carro com ele: quinta às 15h aqui na [LOJA], ou hoje às 18h por chamada de vídeo, que ele te mostra o [MODELO] ao vivo. Qual dos dois fica melhor?

6B · confirmação por escrito · visita na loja

Travado, [NOME]. Carro: [MODELO], separado no seu nome. Dia: [dia]. Hora: [hora]. Local: [LOJA], [endereço]. Mapa: [link]. Quem te recebe é o [VENDEDOR]. Ele te chama por aqui ainda hoje. Me confirma que esse horário tá 100% ok?

6C · confirmação por escrito · videoconferência

Travado, [NOME]. Vídeo do [MODELO] com o [VENDEDOR]: [dia] às [hora], pelo WhatsApp mesmo, nesse número. Separa uns 15 minutos que ele te mostra o carro inteiro e já monta a condição. Me confirma que tá 100%?

6D · "vou ver e te falo"

Tranquilo, [NOME]. Deixo o [MODELO] separado no seu nome até [dia]. Te ligo amanhã pra fechar o horário: de manhã ou à tarde, qual é melhor pra você?

Não marcou: o lead fica com você. Não vai pro vendedor sem conversão.

AVISO AO CLIENTE

[NOME], adorei o papo. Passei tudo pro [VENDEDOR], que é quem vai te receber [quinta às 15h / no vídeo hoje às 18h]. Ele te chama por aqui, desse número: [número do vendedor]. Salva aí pra não cair como desconhecido. Combinado?

BRIEFING PRO VENDEDOR · NO CARD E NO WHATSAPP DELE

LEAD QUALIFICADO · João Pereira · Palhoça

Quem é: representante comercial, viaja a semana toda. Casado, 2 filhos pequenos.

Quer: Onix 2021 prata (anúncio). Prioridade: consumo e conforto.

Carro atual: HB20 2017, 110 mil km. "Tá dando manutenção toda hora."

Troca: sim, o HB20.

Pagamento: financiado · Entrada R\$ 20.000 · Parcela até R\$ 1.400

Prazo: esse mês. **Etiqueta:** Troca.

Ligação: 14h22, atendeu, 5 min.

Obs: viu um Onix em Biguaçu 3 mil mais barato. Não passei condição.

CONVERSÃO: visita quinta 15h na loja. Confirmada por escrito 14h30.

Pré-venda: [SEU NOME] · entregue 14h31.

Primeira linha: quem é a pessoa. Última: a conversão. O vendedor abre por ali: "o [SEU NOME] me contou que você viaja a semana toda..."

TABELA COMENTÁRIOS QUE CONECTAM

ANTES DE FALAR DE DINHEIRO

Ele disse no que trabalha. Você comenta uma coisa verdadeira, como quem entende da vida dele, e emenda o gancho.

ELE TRABALHA COM	COMENTÁRIO QUE CONECTA	GANCHO
Motorista de app	"Aí o carro é a sua renda. Consumo e manutenção decidem o mês, né."	"Quantos km você faz por dia?"
Representante · vendedor externo	"Carro vira escritório. Conforto e consumo pesam mais que tudo."	"Você roda mais cidade ou estrada?"
Obra · elétrica · autônomo	"Carro de trabalho tem que aguentar ferramenta e não deixar na mão."	"Você carrega material nele?"
Saúde · turnos	"Quem faz turno precisa de carro que pega de madrugada sem drama."	"Trabalha mais de dia ou de noite?"
Escritório · escola · banco	"Aí é o bate-volta de todo dia. Economia e conforto no trânsito."	"É longe do trabalho?"
Empresário · dono de loja	"Quem cuida de empresa não tem tempo de ficar em oficina."	"Esse é pra você ou pra empresa?"
Pai · mãe (apareceu na conversa)	"Com criança, porta-malas e banco de trás mandam. Cadeirinha entra na conta."	"Quantos anos os pequenos têm?"
Não disse	"Entendi."	"E o que você faz da vida, [NOME]?"

MOLAS QUANDO ELE TRAVA NO PRIMEIRO CONTATO

CONCORDA · PERGUNTA · OFERECE

Nunca discuta. Uma pergunta só. Termina em pergunta ou em horário. "Fico no aguardo" encerra o atendimento.

"ME PASSA O PREÇO"

Ele tá disponível sim, [NOME]. O valor de tabela é o do anúncio, [R\$ X]. O que muda de verdade é a condição, e ela depende da troca e da entrada. Pra eu te passar o cenário real: você tem carro pra dar na troca?

"QUAL A PARCELA?" / "FAZ UMA SIMULAÇÃO"

Faço sim, e quem roda o crédito aqui é o [VENDEDOR], com o seu carro e a sua entrada na conta, senão sai número genérico. Pra ele montar dentro do que cabe: qual parcela você não quer passar por mês?

"TÔ SÓ OLHANDO"

Perfeito, [NOME]. Olhar com calma é o certo mesmo. Só pra eu te ajudar: o [MODELO] seria mais pro dia a dia ou pra viagem? Anoto seu perfil e, quando entrar um que encaixa, te aviso antes de subir no site.

"NÃO QUERO LIGAÇÃO, MANDA POR ESCRITO"

Fechado, resolvo por aqui. Te mando fotos, vídeo e o laudo do [MODELO] agora. Só me responde uma coisa de cada vez pra eu te passar o cenário certo: tem carro pra dar na troca?

"VI MAIS BARATO EM OUTRA LOJA"

Comparar é obrigação sua, [NOME]. Me manda o link, ou o ano e a km do que você viu? Comparo lado a lado: revisão, laudo e garantia. Se o de lá for melhor, eu te falo na hora.

"AGORA NÃO É O MOMENTO"

Sem pressa nenhuma. Só me diz: daqui a quanto tempo você volta a olhar, uma ou duas semanas? Marco aqui e te chamo nessa data. Se entrar um [MODELO] fora da curva antes, te mando e você decide.

SCRIPTS DO VENDEDOR

Copiar, trocar o que está entre colchetes, falar. Na ordem em que acontecem: ligação de apresentação, confirmação, véspera, loja, videochamada, mesa, objeções, dia seguinte e pós-venda.

PARA O VENDEDOR

DEIXE ABERTO AO LADO DO TELEFONE

USE COM: GUIA DO VENDEDOR

DESEJO NA LIGAÇÃO · NÚMERO SÓ NA MESA · TODA RESPOSTA TERMINA EM PERGUNTA DE DUAS OPÇÕES

Nunca "fico no aguardo".
Nunca "mas" depois de concordar.

Troque: [NOME] [SEU NOME] [LOJA] [MODELO] [carro atual] [PRÉ-VENDEDOR] · Em *[itálico]* é o que você faz, não o que fala.

SCRIPT 1 LIGAÇÃO DE APRESENTAÇÃO

15 MIN DEPOIS DE RECEBER

1A RAPPORT

1B O CARRO NO IDIOMA DELE

1C PERGUNTA-CHAVE

1D CONDIÇÕES

1E DIA E HORA

1A · abertura, rapport pelo briefing

Oi [NOME], tudo bem? Aqui é o [SEU NOME], da [LOJA]. O [PRÉ-VENDEDOR] me passou tudo que vocês conversaram, e eu já separei o [MODELO] no seu nome. Ele me contou que você viaja a semana toda como representante. É isso? *[ouve]* Aí carro é escritório mesmo, né. Quantas cidades por semana? *[uma troca sobre ele, não sobre o carro]*

1B · o carro no idioma dele: 3 benefícios da ficha

Deixa eu te contar o que eu vi nele hoje, pensando no que você me disse. Você falou de consumo: ele tá fazendo [X] km por litro na estrada, no computador de bordo mesmo. Você falou de conforto: banco com regulagem e a central com o celular espelhado, pra você não ficar mexendo no telefone. E ele tem laudo cautelar aprovado e garantia de motor e câmbio: pra quem roda muito, isso é dormir tranquilo. E o que mais te chamou atenção nele quando você viu o anúncio?

Deixa ele contar. O que ele diz é o que vende pra ele.

1C · a pergunta-chave

[NOME], baseado no que eu te apresentei, é esse o carro que você deseja? *[sim]* Então agora é só a gente acertar a condição, certo?

Hesitou: "O que ainda te deixa em dúvida nele?" Ouve, responde, pergunta de novo. **É outro carro:** "Então me diz o que faltou nesse, que eu te mostro um que tenha."

1D · valida as condições · com troca

Me confirma como fica: o [carro atual] entra na troca e a diferença você financia, certo? *[sim]* Então eu preciso de duas coisas que só faço com você aqui: avaliar o seu carro na minha frente e rodar o seu crédito com o CPF no banco. Por telefone sai número genérico, e eu não quero te enganar.

1D · sem troca, financiado · ou à vista

Você me disse entrada de uns [X] e parcela até [Y]. Eu monto três cenários dentro disso, mas só com o crédito rodado no seu CPF, na mesa. Senão o banco muda o número depois e eu fico mal com você.

À vista: O valor final a gente fecha na mesa, com o carro na sua frente. É onde eu consigo a melhor condição pra você.

1E · reconfirma dia e hora

Então quinta às 15h tá de pé? *[sim]* Perfeito. Vou te mandar tudo por escrito agora: carro, horário, endereço e o mapa. Só me responde com um ok quando chegar.

Se ele pedir número: "Te falo o de tabela, que é público: [R\$ X]. A condição de verdade, com o seu carro e o seu crédito, eu monto na mesa em 10 minutos. Se eu te passar agora um número no escuro, ele vai estar errado, pra cima ou pra baixo. Quinta às 15h?"

SCRIPT 2 CONFIRMAÇÃO POR ESCRITO

5 MIN DEPOIS DA LIGAÇÃO

2A · visita na loja

Travado aqui, [NOME]. Carro: [MODELO], reservado no seu nome. Dia: [dia]. Hora: [hora]. Local: [LOJA], [endereço]. Mapa: [link]. Quem vai te atender sou eu, pessoalmente. Me confirma que esse horário tá 100% ok pra você?

2B · videochamada (cliente de fora)

Travado, [NOME]. Videochamada do [MODELO]: [dia] às [hora], eu te ligo por vídeo nesse número. Separa uns 20 minutos: te mostro o carro inteiro, motor ligado, e já monto a condição contigo. Me confirma que tá 100%?

SCRIPT 3 VÉSPERA, 2 HORAS ANTES, NÃO APARECEU

A RÉGUA QUE FAZ ELE APARECER

3A · véspera, de manhã · ligação

Bom dia [NOME], tudo certo? Como foi a semana? *[ouve]* Ó, tô te ligando pra confirmar a gente amanhã às [hora] aqui na [LOJA]. Já separei o [MODELO] e mandei lavar. Se você já trouxe CNH, comprovante de residência e o documento do seu carro, eu adianto o financiamento e a gente resolve tudo no mesmo dia. Tá de pé?

Não atendeu: manda por mensagem e liga de novo à tarde.

3B · 2 horas antes · mensagem

[NOME], tô te esperando. O [MODELO] tá lavado aqui no pátio, um brinco, na porta. Quando sair de casa me dá um toque que eu já deixo a mesa montada.

3C · não apareceu · liga 30 minutos depois do horário

Oi [NOME], vi que não deu de vir hoje. Tá tudo certo por aí? O [MODELO] segue reservado no seu nome, mas eu preciso saber se ainda tá nos seus planos. Consegue vir ainda hoje ou amanhã de manhã?

Remarcou: confirmação por escrito de novo (2A). **Não remarcou:** card vai pro follow-up.

SCRIPT 4 NA LOJA

RECEPÇÃO · CARRO · TEST DRIVE · MESA

4A · recepção · 5 minutos de pessoa

[NOME]! Que bom que você veio. *[levanta, vai até ele, mão, café]* Como foi o trânsito? Veio com o [carro atual]? *[5 minutos sobre ele: o trabalho, a família, o que ele contou na ligação]* Vem, separei ele pra você.

4B · APRESENTAÇÃO · O CARRO DO JEITO DELE

ELE FALOU DE	VOCÊ FAZ E FALA
Família	<i>[abre a porta de trás]</i> "Senta aqui atrás. Cabe a cadeirinha e ainda sobra." <i>[abre o porta-malas]</i> "Carrinho e as compras do mês."
Economia	<i>[painel ligado]</i> "Olha o consumo real: [X] km por litro. Não é de folheto, é de rodar."
Segurança	<i>[laudo na mão dele]</i> "Esse é o laudo cautelar dele, aprovado. E a garantia de motor e câmbio é nossa, por escrito."
Trabalho, estrada, conforto	<i>[abre a porta do motorista]</i> "Senta que é seu. Vamos dar uma volta."

Depois de mostrar, cala. Ele fala. Nunca recite motor, cavalos e torque.

4C · test drive · ele dirige

Ajusta o banco do seu jeito. Conecta o teu celular no Bluetooth, põe a tua música. Você dirige, eu vou de carona. *[silêncio. uma pergunta só, no meio:]* E aí, como ele tá na tua mão? *[na volta:]* Imagina ele na sua garagem na quinta.

4D · pra mesa

Vamos ali na mesa rapidinho? Te mostro as simulações com entrada, sem entrada e com o seu [carro atual] na troca. Aí você vê com calma o que faz mais sentido.

Nunca "vamos negociar ali?". Isso liga o alerta dele.

SCRIPT 5 VIDEOCHAMADA · CLIENTE DE FORA

A VISITA PELA CÂMERA

5A · abertura

Bom te ver, [NOME]! Tô aqui do lado do [MODELO]. Antes de eu mostrar: o que mais te chamou atenção nele? *[ouve. começa por isso]*

5B · ao vivo

[anda em volta: frente, lateral, rodas, interior, painel ligado mostrando a km] Ouve o motor. *[liga]* Vou dar uma volta no quarteirão com o celular no suporte pra você ver o painel e ouvir ele rodando. *[volta]* O que você viu é o que tá aqui. Quer que eu abra o capô ou mostre alguma coisa de novo?

5C · a mesa na câmera

Agora a condição. *[papel na câmera]* Montei três cenários pra você: *[lê os três]*. Essa condição vale até [dia]. Não vou te mandar isso por escrito, porque número solto no WhatsApp sempre sai errado, e eu prefiro te explicar olhando pra você. Anota o que quiser aí. Qual dos três faz mais sentido?

5D · fecha por vídeo

Eu seguro no seu nome de duas formas: sinal de R\$ [X] por Pix agora, que desconta do valor, e o contrato vai assinado digital; ou a gente marca a entrega pra [dia] e você vem buscar. Qual das duas?

SCRIPT 6 A MESA

PROPOSTA NO PAPEL, COM VALIDADE

6A · a pergunta-chave de novo, com o carro na frente

[NOME], com ele na sua frente agora: é esse o carro? *[sim]* Então é só a gente acertar a condição. Me dá 15 minutos: eu avalio o seu [carro atual] aqui fora e rodo o seu crédito. Enquanto isso, toma um café.

6B · O PAPEL · PREENCHA SÓ O QUE FOR VERDADE

PROPOSTA · Onix 2021 · João Pereira · válida até terça, 23/09

De R\$ 118.900 por R\$ 112.500

Seu HB20 2017 na troca: R\$ 62.000

Incluso: laudo cautelar aprovado · garantia de motor e câmbio · transferência grátis

	A · ENTRADA MAIOR	B · EQUILÍBRIO	C · ENTRADA MENOR
Entrada	R\$ 35.000	R\$ 25.000	R\$ 15.000
Parcela	48x R\$ 590	48x R\$ 790	48x R\$ 990

O B é o que você quer vender. A maioria escolhe o do meio. Proposta sem validade não é proposta.

6B · a fala

Olha o que fecharam pra você no [MODELO]: *[lê o papel, cenário por cenário]*. Essa condição vale até [dia]. Qual dos três faz mais sentido pra você?

6C · pedido de fechamento · duas opções

Eu seguro no seu nome de duas formas: você confirma agora e eu reservo com o sinal, ou a gente marca a entrega pra [dia]. Qual das duas?

6D · sinal e contrato

Fechado, [NOME]. Sinal de R\$ [X], por Pix ou cartão, que desconta do valor. *[recebe]* Contrato: *[lê as 3 linhas que importam: valor, prazo, entrega]*. Assina aqui. Entrega [dia] às [hora], com o carro na porta. Bem-vindo à [LOJA].

Sinal pago + contrato assinado = Fechado. Antes disso, o card fica em Proposta.

SCRIPT 7 OBJEÇÕES DA MESA

CONCORDA › ISOLA › REFORMULA › PERGUNTA

Nunca "mas" depois de concordar: apaga tudo que veio antes. Toda resposta termina em pergunta de duas opções. Objeção dita você resolve; objeção escondida vira sumiço.

ELE DIZ	VOCÊ RESPONDE
Tá caro	"Caro comparado com outro carro, ou caro pro seu bolso? Qual dos dois?"
Vou pensar	"Tem uma dúvida que você não falou. Me diz qual que eu sou direto. Enquanto pensa, seguro o carro até [dia]."
Vou ver com minha esposa	"Se dependesse só de você, fechava? Traz ela sábado, ou põe ela na ligação agora que eu explico pra ela também."
Achei mais barato	"Me manda o anúncio. Olho laudo, procedência, garantia e o valor da troca. Se lá for melhor de verdade, te falo na cara."
Não tenho a entrada	"Quanto você tem hoje e quanto quer de parcela? Monto três cenários agora."
Meu nome tá sujo	"Me passa o CPF. Em 20 minutos eu falo a real nos bancos."
Não gostei do valor da troca	"Esse valor é de um carro que eu não vi. Traz que eu avalio na sua frente." <i>(na mesa:)</i> "Me mostra o que você acha que ele vale e por quê."
Manda no WhatsApp que vejo depois	"Você leva no papel. Por WhatsApp sai errado. Me dá 4 minutos aqui que eu explico linha por linha."
Depois do dia 10 eu te falo	"A condição morre dia 10. Seguro no seu nome agora com o sinal, ou te chamo no lote novo?"
Vou juntar mais dinheiro	"Seu carro cai e o [MODELO] sobe. Hoje a diferença é R\$ [X]. Quanto você quer juntar?"

"TÁ CARO" · completo

Entendo, é justo comparar. Me ajuda numa coisa: tá caro em relação a outro [MODELO] que você viu, ou tá caro pro que cabe no seu bolso hoje? *[bolso]* Então o problema não é o carro, é o formato. Me fala a parcela que cabe. Se for R\$ 1.900, eu mexo na entrada e no prazo e volto em 15 minutos com três cenários. *[outro carro]* Me manda o anúncio agora. Vejo ano, versão, km, laudo e quanto pagam no seu. Se lá for melhor de verdade, eu te falo na cara.

"VOU PENSAR" · completo

Fechado, [NOME]. Pensar é o certo, a decisão é grande. Só que quem me fala "vou pensar" quase sempre tem uma dúvida que não disse em voz alta. Me fala qual é a sua. Se não for bom pra você, eu mesmo te aviso. E enquanto você pensa, eu seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Fecha assim?

SCRIPT 8 NÃO FECHOU NA MESA

MESMA NOITE E DIA SEGUINTE

8A · mesma noite · mensagem · sem número

[NOME], foi bom te receber hoje. O que a gente montou tá no papel que você levou, e eu seguro aquela condição até [dia]. Qualquer dúvida que aparecer em casa, me chama que eu explico de novo, sem enrolar.

8B · dia seguinte, 24h · ligação

Oi [NOME], é o [SEU NOME]. Foi bom te receber ontem. Como foi o resto do dia? *[ouve]* Conseguiu conversar em casa sobre o [MODELO]? O que pegou: a entrada, a parcela ou o valor da troca? *[ouve, responde a objeção]* Se eu resolver isso, fechamos assim?

Não atendeu: mensagem na sequência e o card vai pro follow-up. Motivo real no CRM: "queria R\$ 1.900".

SCRIPT 9 PÓS-VENDA

CLIENTE FECHADO É ORIGEM DE LEAD

9A · entrega · carro na porta, lavado, com combustível

[NOME], ele é seu. *[foto dos dois com o carro]* Dentro do porta-luvas tem um bilhete meu e o meu cartão. Qualquer coisa, a qualquer hora, é comigo. Posso postar a nossa foto marcando você?

O bilhete, à mão: "[NOME], cuida dele como eu cuidei de você. Qualquer coisa, meu número tá aí. Boas estradas. [SEU NOME]"

9B · D+7 · mensagem

E aí [NOME], uma semana de [MODELO]. Tá gostando? Tem alguma coisa pra eu resolver? Barulhinho, documento, qualquer coisa: me fala agora que eu cuido.

9C · D+30 · ligação · indicação

[NOME], é o [SEU NOME]. Tudo certo com o [MODELO]? *[ouve]* Te ligo por uma coisa: quem você conhece que tá procurando carro? Do trabalho, da família, cunhado. Me manda o contato que eu cuido igual cuidei de você. E toda indicação que virar venda, você ganha [brinde: a próxima revisão / R\$ X]. Lembra de alguém agora?

9D · D+90 · mensagem

[NOME], 3 meses de [MODELO]. Tá na hora da revisão dos [X] mil, quer que eu marque aqui? E só pra você saber: ele tá valendo R\$ [X] hoje, segurou bem o valor. Quando pensar em trocar, me chama primeiro.

9E · todo mês, uma linha, sem vender nada: "Feliz aniversário, [NOME]!" · "Bom feriado, [NOME]. Bora de [MODELO] pra praia?" · "Vi o [MODELO] passando ontem, tá bonito." Joe Girard mandava um cartão por mês pra cada cliente. Você manda uma mensagem.

MANUAL DE QUEBRA DE OBJEÇÕES

As 15 objeções que mais travam a venda de carro, em 4 famílias. Pra cada uma: o que ele diz, o que você responde e o avanço que você pede.

PARA O PRÉ-VEENDEDOR E O VENDEDOR

WHATSAPP · LIGAÇÃO · MESA

OBJEÇÃO NÃO É O FIM. É ONDE A VENDA COMEÇA.

Objeção dita você resolve.
Objeção escondida vira sumiço.

TODA RESPOSTA SEGUE O MESMO FLUXO

1 CONCORDA

"Entendo, é justo."
Nunca "mas" depois.

2 ISOLA

Uma pergunta que
acha o que trava de
verdade.

3 REFORMULA

Algo que ele ganha:
prova, formato novo,
reserva.

4 PEDE O AVANÇO

Duas opções ou uma
data. Nunca "fico no
aguardo".

AS 4 FAMÍLIAS

DINHEIRO

Resolve: muda o formato. Entrada, prazo, carro alternativo. Nunca desconto no escuro.

01 PREÇO · PARCELA

05 VALOR DA TROCA

09 TÁ CARO

12 ENTRADA · PARCELA ALTA

13 NOME SUJO

Também cai aqui: "tem desconto à vista?" · "é o preço final?"
· "só fecho se incluir tapete" · "meu carro tem financiamento"
· "60 vezes é muito"

TEMPO

Resolve: data e compromisso pequeno. Sinal, crédito aprovado, retorno marcado.

02 SÓ OLHANDO

03 ESPERANDO O DINHEIRO

10 VOU PENSAR

15 DEPOIS DO DIA 10

Também cai aqui: "ainda não decidi se vou trocar" · "vou esperar o feirão" · "quando eu receber" · "vou juntar mais dinheiro"

CONFIANÇA

Resolve: prova, não discurso. Laudo na mão, comparação lado a lado.

06 MAIS BARATO LÁ

08 CAUTELAR · KM · MECÂNICO

14 OUTRAS LOJAS

Também cai aqui: "tá acima da FIPE" · "prefiro zero km" · "e se der problema?" · "tá com um arranhão"

DECISÃO

Resolve: traz pra mesa ou pra ligação. Quem decide junto, ouve junto.

11 MINHA ESPOSA

04 MANDA POR ESCRITO

07 OUTRA CIDADE

Também cai aqui: "vou ver com meu pai / sócio" · "manda mais fotos" · "queria outra cor" (não é objeção: mostra o segundo carro)

01

**"Me passa o preço"
"Qual a parcela?"**

Quer saber se cabe.

VOCÊ

Ele tá disponível sim, [NOME]. O de tabela é o do anúncio, [R\$ X]. O que muda de verdade é a condição, e ela depende da troca e da entrada. Pra eu te passar o cenário real, e não um número genérico: você tem carro pra dar na troca?

Parcela: "Quem roda o crédito é o [VENDEDOR], com o seu CPF na mesa. Qual parcela você não quer passar por mês?"

AVANÇO

A resposta dele: troca, ou a parcela que cabe. Ligação em 15 minutos.

05

**"Quanto dão no meu carro?"
"Avaliaram baixo"**

Valoriza pelo que pagou, não pelo que vale.

VOCÊ · WHATSAPP

Vou ser honesto, [NOME]: avaliação por foto sai baixa, porque eu ponho margem pro que não vejo. Ao vivo eu vejo o carro e pago o que ele vale. Traz ele quinta ou sábado? Avalio na sua frente, em 15 minutos, sem compromisso.

Na mesa: "Quanto você acha que ele vale, e por quê? Vamos olhar a diferença total, não só a troca. Se a diferença fechar, fechamos hoje?"

AVANÇO

Visita com dia e hora. Na mesa: a diferença total, não o número isolado.

09

"Tá caro"

Outro carro, ou o bolso? Sem isolar, é desconto no escuro.

VOCÊ

Entendo, é justo comparar. Me ajuda: tá caro em relação a outro [MODELO] que você viu, ou tá caro pro que cabe no seu bolso hoje? [*bolso*] Então não é o carro, é o formato. Me fala a parcela que cabe e eu volto em 15 minutos com três cenários. [*outro carro*] Me manda o anúncio. Comparo lado a lado, e se lá for melhor de verdade, te falo na cara.

AVANÇO

O número dele, ou o anúncio. Três cenários novos: "se eu resolver isso, fechamos?"

12

**"Não tenho a entrada"
"A parcela ficou alta"**

"Não cabe assim" não é "não quero".

VOCÊ

Tranquilo, [NOME]. Quanto você tem hoje, e quanto quer de parcela? Com isso eu monto três cenários agora: entrada menor com prazo maior, o seu carro como entrada, ou um [MODELO] um ano mais velho na mesma parcela. Qual dos três você quer ver primeiro?

AVANÇO

O número dele. Três cenários em 15 minutos.

13

"Meu nome tá sujo"
"Não aprovou"

Vergonha, não objeção.
Ele espera ser dispensado.

VOCÊ · POR VOZ, NUNCA NA PRIMEIRA MENSAGEM

Tranquilo, [NOME], é mais comum do que você imagina. Me passa o CPF que em 20 minutos eu falo a real: às vezes um banco nega e outro aprova. Se não der nesse formato, eu mudo: entrada maior, prazo diferente ou um avalista. Pode me passar?

AVANÇO

O CPF. Resposta com hora marcada: "te ligo amanhã até meio-dia".

TEMPO

Data e compromisso pequeno.
Sinal, crédito aprovado, retorno marcado.

02

"Tô só olhando"
"Agora não é o momento"

Sem pressa não é sem interesse. Ele clicou.

VOCÊ

Perfeito, [NOME]. Olhar com calma é o certo mesmo. Só pra eu te ajudar: o [MODELO] seria mais pro dia a dia ou pra viagem? Anoto seu perfil e, quando entrar um que encaixa, te aviso antes de subir no site.

Não é o momento: "Sem pressa. Daqui a quanto tempo você volta a olhar, uma ou duas semanas? Marco aqui e te chamo nessa data."

AVANÇO

O perfil dele na ficha.
Data de retorno de até 15 dias no card.

03

"Tô esperando o dinheiro cair"
"Preciso vender o meu primeiro"

Quer o carro. O timing trava.

VOCÊ

Isso até ajuda, [NOME]: dá tempo de deixar tudo pronto. Eu aprovo o seu crédito hoje e seguro o [MODELO] no seu nome com um sinal que desconta do valor. No dia que cair, é só assinar e levar. Quinta ou sábado pra gente deixar isso montado?

Vender o meu primeiro: "Avalio o seu na sua frente e ele entra como entrada. Resolve os dois no mesmo dia."

AVANÇO

Visita com dia e hora.
Lá: crédito aprovado e sinal.

10

"Vou pensar"

Tem uma dúvida que ele não disse.

VOCÊ

Pensar é o certo, [NOME], a decisão é grande. Só que quem me diz "vou pensar" quase sempre tem uma dúvida que não disse em voz alta. Me fala qual é a sua. Se não for bom pra você, eu mesmo te aviso. E enquanto você pensa, seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Fecha assim?

AVANÇO

A dúvida dita.
Validade da condição. Ligação do dia seguinte.

15

**"Depois do dia 10"
"Vou juntar mais dinheiro"**

Em 30 dias o carro foi embora, ou ele comprou em outra.

VOCÊ

Entendo, [NOME]. Só que a condição morre dia [X], e o carro não espera. Faz assim: sinal pequeno agora, que desconta do valor, e eu seguro o [MODELO] no seu nome até o dia 10. Seguro no seu nome, ou te chamo quando entrar o lote novo?

Juntar dinheiro: "Seu carro cai e o [MODELO] sobe. Quanto quer juntar? Se eu conseguir isso no prazo, em vez de na entrada, fechamos hoje?"

AVANÇO

Sinal + data. Sem sinal, ele não é seu.

CONFIANÇA

Prova, não discurso.
Laudo na mão, comparação lado a lado.

06

"Vi mais barato em outra loja"

Viu um parecido. Quase nunca o mesmo.

VOCÊ

Comparar é obrigação sua, [NOME]. Me manda o link, ou o ano e a km do que você viu? Comparo lado a lado: revisão, laudo, garantia e quanto pagam no seu. Se o de lá for melhor de verdade, eu te falo na hora.

AVANÇO

O anúncio na sua mão. Só aí você compara. Depois, convite com dia e hora.

08

**"É sinistrado? Tem cautelar?"
"A km tá alta"
"Vou levar no meu mecânico"**

Já quer o carro. Procura o motivo pra não se arrepender.

VOCÊ

Pergunta certa, [NOME]. Esse tem laudo cautelar aprovado, te mando agora. Sem batida, sem leilão, e a garantia de motor e câmbio é nossa, por escrito. Quer ver o laudo e o carro ao vivo? Quinta ou sábado?

Km: "[X] anos rodando dá [Y] mil por ano, a média de quem usa. O que decide é revisão em dia e laudo, e esse tem os dois." **Mecânico:** "Traz ele. Cliente que traz mecânico compra mais tranquilo. Ele vem junto quinta ou sábado?"

AVANÇO

Laudo enviado na hora. Visita com dia e hora, com o mecânico se for o caso.

14

"Vou olhar outras lojas antes"

Quer você como referência de preço. Seja a última loja, não a primeira.

VOCÊ

Faz sentido, [NOME], eu faria o mesmo. Só olha com essa lista na mão: ano, versão, km, laudo cautelar, garantia e quanto pagam no seu. Se achar um que ganhe do nosso nisso tudo, me manda que eu te digo na hora se cubro. E seguro o [MODELO] no seu nome até [dia]. Combinado?

AVANÇO

A lista na mão dele. Validade. Ligação do dia seguinte.

11

"Vou ver com minha esposa"
"Com meu marido"

Verdade, ou saída educada? Uma pergunta separa.

VOCÊ

Claro, [NOME], carro é decisão da casa. Me diz uma coisa: se dependesse só de você, fechava? *[sim]* Então vamos fazer o certo: traz ela sábado pra ver o carro, ou põe ela na ligação agora que eu explico pra ela também, do jeito que expliquei pra você. Qual dos dois?

AVANÇO

A esposa na mesa ou na ligação, com dia e hora.

04

"Não quero ligação, manda por escrito"
"Manda no WhatsApp que vejo depois"

Sem pressão não é não.

VOCÊ · PRÉ-VENDA

Fechado, [NOME], resolvo por aqui. Te mando fotos, vídeo e o laudo do [MODELO] agora. Só me responde uma coisa de cada vez pra eu te passar o cenário certo: tem carro pra dar na troca?

Na mesa: "Você leva no papel. Por WhatsApp sempre sai errado. Me dá 4 minutos aqui que eu explico linha por linha, e seguro a condição até [dia]."

AVANÇO

A ficha por texto, uma pergunta por vez. Na mesa: o papel e a validade.

07

"Sou de outra cidade"
"É longe"

Quer o carro, não a viagem à toa.

VOCÊ

Tranquilo, [NOME], atendo muita gente de [região]. Te mostro o [MODELO] por videochamada: motor ligado, uma volta no quarteirão, você vê tudo. Se gostar, monto a condição na chamada e seguro o carro com um sinal. Você só vem pra buscar, com tudo pronto. Hoje às 18h ou amanhã às 10h?

AVANÇO

Videochamada com o vendedor, dia e hora.